

การเปิดรับการใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์:**กรณีศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดนครศรีธรรมราช****ลีลาวดี เรืองสมุทร*, วรภัทรมน ธารีเวทย์ และ อัดนันท์ เตโชพิศาลวงศ์****หลักสูตรนิเทศศาสตร์ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช 80161**

*leelavadee.wu@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการเปิดรับการใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาความพึงพอใจด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราชและเพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในจังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 511 ชุด

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 9,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สูงที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่าธุรกรรมทางการเงินที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ การโอนเงิน รองลงมาคือการตรวจสอบยอดเงิน ธนาคารที่มีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย รองลงมาคือธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ และด้านการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือปัจจัยด้านความสะดวกสบาย รองลงมาคือปัจจัยด้านความปลอดภัย

คำสำคัญ: ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การเปิดรับการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้**บทนำ**

จากการที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ความทันสมัยและก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตมากขึ้น บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือ Electronic Banking (เกศวิฑู ทิพย์ศ, 2557) คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีการให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย สำหรับบริการทางการเงินผ่านบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีประโยชน์ทั้งต่อธนาคาร และลูกค้าของธนาคาร สำหรับประโยชน์ของบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ต่อลูกค้าของธนาคารนั้น (ชมพูนุช นาคสุภาน, 2557) พบว่า บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถช่วยลดระยะเวลาในการรอคิวที่สาขา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้าในการมาทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาหรือเครื่องอัตโนมัติ (ATM) (อัญญา สายสนั่น ณ อยู่ธยา, 2559) นอกจากนั้นด้วยความที่เป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถพกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัว และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่และทุกเวลา (ณัฐนัย ไชจน, 2555) ดังนั้น การศึกษาการเปิดรับการใช้บริการและพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือ Electronic Banking โดยศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดนครศรีธรรมราชจึงมีประโยชน์และมีความสำคัญ เนื่องจากผลของการศึกษาสามารถช่วยให้ธนาคารสามารถปรับปรุงระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัด

นครศรีธรรมราช โดยมีสมมติฐานการวิจัยหลักคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปิดรับด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน และลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมด้านการใช้บริการ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์และพฤติกรรมด้านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 511 คน สำหรับวิธีการวิจัยจะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปิดรับการใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 168,204 คน 8 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตขนอม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาบริการจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ศูนย์บริการจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 511 คน

การสุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการกำหนด กลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) แบ่งเป็น

- ขั้นที่ 1 การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)
- ขั้นที่ 2 การกำหนดแบบสัดส่วน (Quota Random Sampling)
- ขั้นที่ 3 การกำหนดแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความครอบคลุมและความตรงของเนื้อหา ลักษณะของคำถาม และความเข้าใจง่ายของคำถาม โดยนำแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และได้มีการปรับปรุงคำถามให้สมบูรณ์ เหมาะสม ตามที่ได้รับข้อเสนอแนะ จากนั้นทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ก่อนจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป

ผลและอภิปรายผล

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 44

ตาราง 1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	223	44
หญิง	288	56
รวม	511	100

กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาอยู่ในช่วง 20-22 ปี ร้อยละ 21 และ ช่วง 22-24 ปี ร้อยละ 21

ตารางที่ 2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	32	6
ระหว่าง 18-20 ปี	219	43
ระหว่าง 20-22 ปี	110	21
ระหว่าง 22-24 ปี	106	21
ระหว่าง 24-26 ปี	44	9
รวม	511	100

กลุ่มตัวอย่างกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 มากที่สุดร้อยละ 27 รองลงมาเป็นระดับชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 23 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 22 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 19

ตารางที่ 3 แสดงระดับการชันปีการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

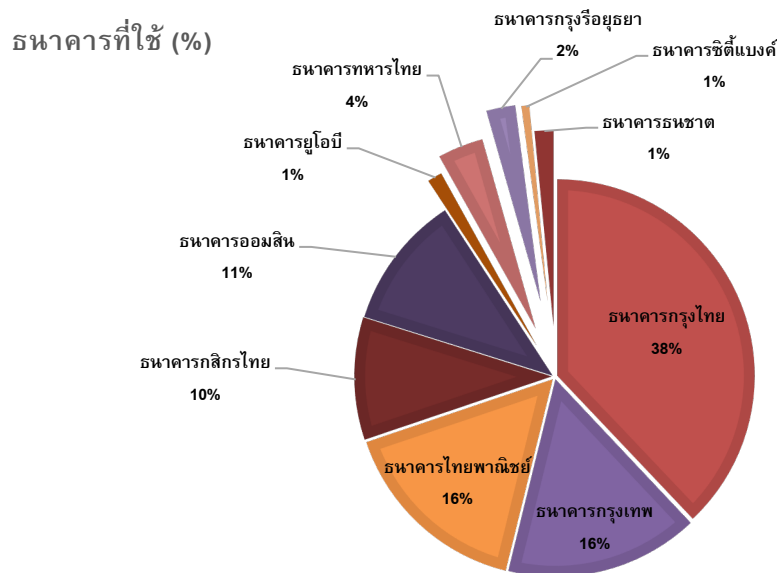
ชันปีที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับชันปีที่ 1	118	23
ระดับชันปีที่ 2	140	27
ระดับชันปีที่ 3	113	22
ระดับชันปีที่ 4	96	19
อื่นๆ	44	9
รวม	511	100

กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 9,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 -5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22

ตารางที่ 4 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

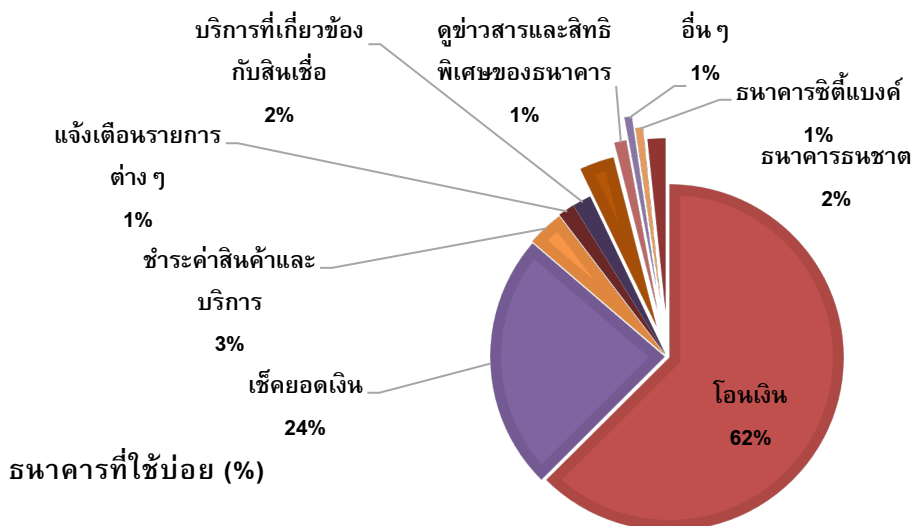
ชันปีที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	31	6
3,001 - 5,000 บาท	112	22
5,001 - 7,000 บาท	79	15
7,001 - 9,000 บาท	121	24
มากกว่า 9,001 บาท	168	33
รวม	511	100

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้มุ่งเน้นศึกษาถึงธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รูปแบบธุรกรรมที่มีการใช้มากที่สุด พบว่า ธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้มากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาเป็นธนาคารกรุงเทพอ ร้อยละ 16 และธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 16



รูปที่ 1 แสดงธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนรูปแบบธุรกรรมที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้มากที่สุดคือ การโอนเงิน ร้อยละ 62 รองลงมาเป็นการตรวจสอบยอดเงิน ร้อยละ 24



รูปที่ 2 ประเภทของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการตรวจสอบสมมุติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพียงด้านเดียวที่ส่งผลต่อการเปิดรับการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้งาน และความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนในด้านอื่นๆ ทั้งเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อการเปิดรับการใช้

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความพึงพอใจด้านการรับรู้ถึงความสะดวกสบายของการใช้งาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเปิดบริการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าจำนวนของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในจังหวัดนครราชสีมาจำนวนมาก และปัจจัยที่ทำให้การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการผ่านธนาคารกรุงไทยโดยใช้เพื่อการโอนเงินเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก็คือความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการเปิดบริการให้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในจังหวัดนครราชสีมา ฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมถึง กำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ จาก ครอบครัว รุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ส่งผลให้งานวิจัย ฉบับนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

- เกศวิฑู ทิพย์ศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชมพูนุช นาคสุภาน. (2557). การรับรู้ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสาร ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรายการ “ผู้หญิงถึงผู้หญิง”, (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐดนัย ใจชน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัญชฎา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2559). การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคาร ออนไลน์ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระ- บธ.ม.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.